

**PERANAN UNIT *PAYMENT COLLECTION* DALAM MELAKUKAN
PENAGIHAN PIUTANG INDIHOME PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, Tbk WITEL MEDAN**

Nurhidayah¹

daynurhidayah331@gmail.com

Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan²

fadhilahahmad@uinsu.ac.id

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

2. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

ABSTRACT

Payment Collection has an important role in PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Medan. Payment Collection has the authority to handle the collection of accounts receivable and cash income from Indihome customers. This unit is tasked with communicating with customers to remind them of their obligations in making payments for current month's bills and past due arrears. This study uses qualitative methods with primary data types. The results showed that the role of Payment Collection is very influential on the cash income of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Medan. However, there are obstacles faced both from customers and from companies, such as network damage, customer data input errors and so on. Suggestions from the author for Payment Collection When providing information to customers, sales should adjust the information in accordance with applicable policies at Telkom so that there are no misunderstandings between marketing and billing, and reduce the level of customer complaints.

Keyword : *Payment Collection, Debt Collection, Account Receivable*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang membuat masyarakat menyadari akan pentingnya mendapatkan informasi dan menggunakan internet dalam melakukan komunikasi. Masyarakat membutuhkan akses informasi yang dapat diandalkan dan mudah untuk dicapai. Operator layanan telekomunikasi menghadapi tantangan tersendiri untuk memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi dalam masyarakat. Namun hal ini jelas memberikan peluang yang menjanjikan bagi operator layanan telekomunikasi untuk menyediakan kebutuhan masyarakat akan informasi, internet dan televisi berlangganan dalam menjalankan aktivitasnya (Ningsih, 2020). Kemudahan lain yang disediakan oleh operator layanan adalah akses dapat dilakukan melalui media laptop dan telepon genggam. Sehingga ruang dan waktu tidak akan menjadi batasan lagi dalam melakukan komunikasi dengan berbagai orang dimanapun dan kapanpun.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pelayanan teknologi informasi, komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pada tahun 2015, Telkom melakukan transformasi dengan mengeluarkan produk terbaru yaitu IndiHome. IndiHome merupakan layanan *Triple Play* dari Telkom yang terdiri dari Internet on Fiber atau High Speed Internet, Telepon Rumah (Phone), dan IPTV (UseTV Cable) dengan tagline 100% Fiber yang mampu menghantar kecepatan hingga 100Mbps. Metode pembayaran tagihan dilakukan dengan dua macam cara yaitu Prabayar dan pascabayar.

Pelanggan IndiHome menggunakan metode pascabayar dalam membayar tagihannya. Metode pascabayar yang dimaksud adalah menggunakan jaringan dan fasilitas terlebih dahulu baru kemudian melakukan pembayaran pada tanggal yang telah ditentukan setiap bulannya. Penggunaan metode ini tentu akan menimbulkan piutang usaha. Piutang ini akan berdampak terhadap piutang tak tertagih jika pelanggan tidak melakukan pembayaran tagihan dan bisa saja menyebabkan kerugian bagi perusahaan (Asriyanti, 2017). Resiko ini menjadi hal yang harus dihadapi perusahaan karena meskipun telah ada kontrak berlangganan antara pelanggan dan perusahaan yang menyebutkan bahwa pembayaran tagihan paling lama dilakukan setiap tanggal 20 perbulannya, namun ada saja pelanggan terlambat melakukan pembayaran.

Sebagian besar pendapatan PT. Telkom berasal dari pembayaran tagihan IndiHome. Hasil wawancara dengan staff unit *Payment Collection* menyebutkan bahwa hampir 67% pelanggan terlambat melakukan pembayaran tagihan. Jika piutang yang timbul dari pelanggan ini tidak segera diatasi maka akan berpotensi menimbulkan kerugian besar bagi perusahaan dan berdampak terhadap pendapatan yang juga akan berpengaruh terhadap perputaran kas perusahaan. *Payment Collection* menjadi bagian penting di PT. Telkom yang mempunyai wewenang untuk menangani penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai. *Payment Collection* akan melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk menyampaikan kewajiban pelanggan dalam hal membayar tagihan IndiHome bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada unit *Payment Collection*, kegiatan penagihan akan dilakukan dengan tiga cara yaitu pemberitahuan tagihan melalui email atau telepon, pemberitahuan tagihan melalui surat atau tagihan diantar langsung oleh team CTB (*Caring Territory Based*) ke alamat pelanggan. Team CTB merupakan anakan dari unit *Payment Collection* yang bertugas dilapangan atau mendatangi rumah pelanggan dan menawarkan layanan WIFI IndiHome kepada masyarakat luas. Selain yang telah disebutkan, dalam proses penagihan terdapat prosedur yang harus dilakukan dan ketentuan-ketentuan yang sudah ditentukan sebelumnya, sehingga proses penagihan dapat berjalan dengan baik. Seluruh kegiatan yang dilakukan pada unit *Payment Collection* diproses secara komputerisasi dengan berpedoman pada SOP yang ditetapkan.

Dalam proses penagihan pembayaran kepada pelanggan bukan hal yang mudah, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi oleh unit *Payment Collection*. Kendala yang sering dialami ialah mengenai data pelanggan yang kurang lengkap, seperti nomor telepon salah atau bahkan menghubungi nomor telepon yang bukan

bersangkutan. Hal ini membuat *customer service* tidak dapat menghubungi pelanggan dan menyampaikan maksud panggilan agar segera membayarkan tagihannya. Untuk mengatasi hal ini, *customer service* akan memeriksa seluruh data yang berkaitan dengan pelanggan melalui situs web yang disediakan agar segera mendapat akses untuk menghubungi pelanggan.

.Beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan terlambat membayarkan tagihan diantaranya adalah kurang paham mengenai informasi yang disampaikan oleh team CTB (Marlina, 2021). Informasi tersebut antara lain adalah ketidaktahuan pelanggan mengenai adanya biaya pemasangan perangkat, fungsi dari uang deposit, adanya biaya denda yang dibebankan jika pelanggan terlambat melakukan pembayaran, tata cara pembayaran tagihan serta tatacara berhenti berlangganan. Unit *Payment Collection* akan menyampaikan informasi secara detail kembali kepada pelanggan melalui *customer service* via telepon atau team CTB akan mendatangi secara langsung ke alamat pelanggan untuk memberikan arahan dan solusi jika diperlukan.

Akuntansi Keperilakuan

Akuntansi keperilakuan adalah dimensi akuntansi perilsku manusia dan hubungannya dengan pendesainan, penyusunan, dan penggunaan informasi akuntansi secara efisien dan efektif untuk mencapai keselarasan tujuan (Supriyono, 2017). Lingkup akuntansi keperilakuan sangat luas, terdiri dari: (1) aplikasi konsep-konsep ilmu keperilakuan pada desain dan penyusunan sistem akuntansi, (2) studi reaksi manusia terhadap format dan isi laporan keuangan, (3) cara-cara memproses informasi untuk pembuatan keputusan, (4) pengembangan teknik-teknik pelaporan untuk mengomunikasikan informasi keperilakuan pada para penggunanya, (5) pengembangan strategi untuk memotivasi dan memengaruhi perilaku, aspirasi dan tujuan manusia yang mengelola organisasi.

Prosedur

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang berulang-ulang (Mulyadi, 2001). Dalam setiap tahapan prosedur akan digunakan dokumen sebagai bukti telah terjadi transaksi dan sebagai dasar pencatatan transaksi tersebut.

Piutang

Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu (Alfurkaniati, 2017). Perusahaan telekomunikasi memperoleh penghasilan dari penjualan jasa layanan telekomunikasi baik secara prabayar maupun pascabayar. Prabayar adalah metode ketika pelanggan ingin menggunakan produk atau layanan maka pelanggan harus melakukan transaksi pembayaran terlebih dahulu. Sebaliknya, metode pascabayar adalah pelanggan menggunakan produk atau layanan terlebih dahulu baru kemudian melakukan transaksi pembayaran. Transaksi pembayaran semacam ini disebut dengan piutang dagang.

Jenis-jenis Piutang

Menurut (Alfurkaniati, 2017), berdasarkan jenis dan asalnya piutang dalam

perusahaan dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a. Piutang usaha, yaitu piutang yang timbul dari penjualan barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Dalam kegiatan normal, piutang usaha biasanya akan dilunasi dalam jangka waktu 30 hari agar diklasifikasikan sebagai aset lancar.
- b. Piutang bukan usaha, yaitu piutang yang timbul bukan sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

Tagihan

Defenisi tagihan dalam akuntansi digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Sedangkan menurut (Baridwan, 2004) istilah tagihan dimaksudkan dengan klaim perusahaan atas uang, barang-barang atau jasa-jasa terhadap pihak lain. Tagihan bisa berasal dari berbagai macam sumber, namun tagihan dalam jumlah besar biasanya berasal dari hasil penjualan barang dan jasa.

Penagihan Piutang

Kegiatan penagihan piutang pada PT. Telkom Indonesia dilakukan oleh unit *Payment Collection*. Sedangkan kegiatan untuk menagihkan tagihan disebut dengan *carring billing*. *Carring billing* dilakukan kepada pelanggan yang kemungkinan besar akan melakukan pembayaran tagihan atas layanan yang telah dipergunakan. Kegiatan penagihan ini akan memaksimalkan pendapatan perusahaan. Ada 4 metode umum yang digunakan untuk meningkatkan penagihan terhadap piutang, yaitu :

- 1) Melalui pengiriman surat pemberitahuan kepada pelanggan
- 2) Menghubungi melalui via telepon
- 3) Mencari intervensi oleh bagian hukum perusahaan
- 4) Mengajukan gugatan hukum jika pelanggan tidak memenuhi kewajibannya

SOP Penagihan Piutang PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk

Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk adalah sebagai berikut:

1. Staf *billing* mencetak *invoice* beserta bukti tanda terima, lalu diinput ke dalam file sebagai rekapan data. Setelah itu dokumen tersebut diserahkan kepada driver.
2. *Driver* mengirim *invoice* dan bukti tanda terima kepada customer. Batas waktu pengiriman *invoice* kepada customer paling lambat tanggal 10 setiap bulannya.
3. *Driver* menyerahkan bukti tanda terima kepada staf *billing* untuk diupdate ke dalam file dan diarsip berdasarkan tanggal.
4. Staf *billing* mengupdate status pembayaran tagihan customer dengan menggunakan sistem e-info payment sampai tanggal jatuh tempo (*due date*). Tanggal jatuh tempo pembayaran TELKOMSolution yang ditagih secara bulanditetapkan pada tanggal 20 atau akhir bulan-N atau sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam Kontrak/Amandemen/*Side letter* dan/atau *Payment Agreement* dengan customer.
5. Staf *billing* menerima bukti transfer atas pembayaran tagihan customer, lalu buktitransfer tersebut dikirim ke pusat untuk proses *closed bill*. Apabila tidak ada buktitransfer, maka pihak Telkom akan menghubungi customer

yang bersangkutan.

6. Staf *billing* mengirim kuitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada *customer*.
7. Apabila *customer* melalaikan kewajiban membayar biaya-biaya atau melewati tanggal jatuh tempo (*due date*), sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam Kontrak/Amandemen/*Side Letter* dan/atau *Payment Agreement* maka *customer* dikenakan sanksi sebagai berikut:
 - a. Denda dihitung per hari kalender sejak akhir jatuh tempo pembayaran, dengan denda yang dapat dikenakan sebesar 1% (satu persen) dari total tunggakan dengan jumlah denda maksimum sebesar 5% (lima perseratus) terhadap total tunggakan.
 - b. Dilakukan penyampaian *reminding letter* pertama untuk keterlambatan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1, sebagai dasar peringatan keterlambatan pembayaran dan konfirmasi piutang.
 - c. Dilakukan penyampaian *reminding letter* kedua untuk keterlambatan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+2, sebagai dasar peringatan keterlambatan pembayaran dan konfirmasi piutang.
 - d. Selama masa *reminding letter* satu dan dua, *customer* tidak dikenakan pengisoliran namun tetap dikenakan denda sesuai butir a. Pasal ini dan tarif biaya langganan bulanan sebesar 100% (seratus perseratus). Pengisoliran adalah keputusan sementara layanan TELKOMSolution sehingga sambungan tersebut tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.
 - e. Apabila melewati bulan N+2 pembayaran belum ada kepastian pembayaran oleh *customer*, maka akan disampaikan *reminding letter* ketiga selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kalender sebelum berakhirnya N+3 disertai konfirmasi bahwa layanan akan diisolir pada akhir bulan N+3.
 - f. Apabila melewati akhir bulan N+3 pembayar belum ada kesepakatan kapan akan dilakukan pembayaran oleh *customer*, maka dalam 7 (tujuh) hari kalender, pihak Telkom khususnya bagian Finance Billing Collection Center akan dilakukan eksekusi pencabutan layanan.
 - g. Penyambungan kembali TELKOMSolution dapat dilakukan apabila *customer* telah menyelesaikan seluruh tunggakan tagihan.
 - h. Penyambungan kembali layanan TELKOMSolution sebagai akibat pencabutan akan dikenakan biaya pasang kembali sebagai berikut:
 - 1) Apabila *customer* melunasi tunggakan dan dendanya kurang dari 3 (tiga) bulan sejak layanan TELKOMSolution dicabut, maka dikenakan biaya pasang kembali sebesar 50% (lima puluh perseratus) dari biaya instalasi.
 - 2) Apabila *customer* melunasi tunggakan dan dendanya lebih dari 3 (tiga) bulan sejak layanan TELKOMSolution dicabut, maka dikenakan biaya pasang kembali sebesar 100% (seratus perseratus) dari biaya instalasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek penelitian adalah PT.

Telkomunikasi Indonesia Tbk, Witel Medan dengan objek unit *Payment Collection*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, pengamatan menyeluruh serta wawancara secara langsung dengan pihak yang terkait dengan unit ini. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Tahapan analisis data dimulai dari mereduksi data kemudian menganalisis keterangan dan informasi serta kesesuaian antara landasan SOP yang diterapkan di perusahaan dan informasi yang didapatkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Peranan Unit *Payment Collection* dalam Penagihan Piutang

Unit *Payment Collection* melakukan penagihan piutang sesuai dengan SOP yang diberlakukan. Tahapan pertama yang akan dilakukan adalah mengelompokkan pelanggan menjadi dua kelompok, yaitu pelanggan yang telah melakukan pembayaran tagihan lunas dan pelanggan yang melakukan pembayaran tagihan. Pengelompokan data ini dilakukan secara otomatis oleh sistem yang digunakan. Data pelanggan yang belum membayarkan tagihan akan disimpan dalam file yang diberi nama tertentu untuk kemudian dibagikan kepada *customer service*. *Customer service* akan mengecek ulang kembali data yang telah diberikan agar tidak terjadi panggilan mengganggu bagi pelanggan yang telah lunas namun belum terbaca oleh sistem.

Setelah pengecekan data pelanggan, *customer service* akan melakukan kegiatan *reminding call*. *Customer service* nantinya akan melakukan panggilan kepada pelanggan untuk mengingatkan kewajibannya dalam membayar tagihan IndiHome. Panggilan ini tidak hanya sekali dilakukan namun 2-3 kali dalam sebulan sampai ada tindak lanjut atau keterangan dari pelanggan agar pihak *Payment Collection* dapat mengambil keputusan dan tindakan lanjutan.

Adapun tahapan kegiatan yang dilakukan oleh *customer service* dalam melakukan penagihan piutang adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data pelanggan aktif IndiHome.

Data pelanggan yang sudah diolah oleh sistem akan dikumpulkan untuk dilakukan tahap pengolahan selanjutnya. Berikut tampilan data pelanggan yang akan dicek pada tahap berikutnya.

ID	NAMA	ALAMAT	TELP	EMAIL
11120004855	SAMUEL EKHE ANGRAHITA STEPU	BAKTI, NO. 99999, KEL. DEJU TUA MEDAN SUNAIT 20355	82360991116	namunem@gmail.com
11121612084	RATU KARINA BERUTU	LANGGAR BELEN, NO. 99, SALAKI PANGRAH BHARAT 20272	822429312	ratupk1@gmail.com
111212017636	SARITI NURHASAN HASULTON	AREL, NO. 9999, KEL. TESDA SARI MANJALA 2 MEDAN SUNAIT 20226	8226505048	sanjurnaman90@gmail.com
11120805481	BAHU SEGARA	ENDELEGG KELLARIGA, NO. 58, KEL. TANAH ENAM BATU MEDAN SUNAIT 20245	8227624865	segaraa133@gmail.com
11120804172	DEVI SANI	STARBAN GG MEDAN, NO. 999, KEL. POLONA MEDAN SUNAIT 20257	8221174866	devians2010@gmail.com
111218204633	TRIA NURJANAH	SOCORALIND, NO. 18, KEL. TEMBUNG MEDAN SUNAIT 20225	8784442070	trianj07@gmail.com
11120921589	NORFEDIAN WALSON SHAMUNTIM	DURIAN AB, KEL. DURIAN MEDAN SUNAIT 20225	8137655026	norfedianmurman@gmail.com
111212760568	RIZKI ALIAND	KUTILANG, NO. 190, KEL. SEI SIKAMBING 8 MEDAN SUNAIT 20222	8138508087	hermesol11@gmail.com
111222101723	DEVI AFRINIATI	KUALA GEBANG, NO. 99999, DS KUALA GEBANG MEDAN SUNAIT 35311	8221562902	deviafrini94@gmail.com
11122415409	ASRIYANTI	SUKARWO HATTA, NO. PE, KEL. TANAH TINGGI BINAI SUNAIT 35224	812878232	subanominde@gmail.com
11122415946	ADMA RIZKA PRATIWI	MEJUNO, NO. 98, KEL. JATI KAPHA BINAI SUNAIT 35227	8592025120	adma_rizka05@gmail.com
11121812224	SHARUL EFFENDI	TANJUNG PUKA GI SETA, NO. 11, KEL. PELAU LUBUK RANGKALAN BRANGKALAN SUNAIT 20857	8227686075	sharulan2005@gmail.com
11122415107	MUHAMMAD INDRABHAN SATRIA PUTRA	KALIMANTAN, NO. 12, KEL. BRANGKALAN BRANGKALAN SUNAIT 20271	8221160289	sulfarainamam02@gmail.com
11122415941	TRIA RIZKIANTI	SIBOGAL, NO. 12, KEL. RAMBUNG BARAT BINAI SUNAIT 35229	8128018974	setia.putra248@gmail.com
11121212540	TRIA RIZKIANTI	A DAHAN, NO. 99999, KEL. BINAI BINAI SUNAIT 35361	8137282206	setia.putra248@gmail.com
11121212540	TRIA RIZKIANTI	BINAI, NO. 01, DS SEI SIKAMBING MEDAN SUNAIT 25123	8568213833	hermesol11@gmail.com
11121212540	TRIA RIZKIANTI	LIMAU MANIS, NO. 190, KEL. LIMAU MANIS MEDAN SUNAIT 20842	8221924664	maria123sumarang@gmail.com
111207123240	ELSA IGUNULONA BAKUTU	KOLAM 5, KEL. MEDAN ESTATE MEDAN SUNAIT 20371	8216494444	-
111224121837	PUSKESMAS PEMBANTU KEL. CENDEK TURU	YOE SUARSO 82, KEL. CENDEK TURU BINAI SUNAIT 35147	8139668180	intipratamaengren@gmail.com
11121212540	TRIA RIZKIANTI	BINAI, NO. 01, DS SEI SIKAMBING MEDAN SUNAIT 25123	8216440333	janison88@gmail.com
11121212540	TRIA RIZKIANTI	ANAL LUMBU 3 28, KEL. DOWHORA MEDAN SUNAIT 21112	-	-
11120805101	YUDI ANDIKA	BL 11 TUAR 22 KOM G MARTURUNG, NO. 255, KEL. BESAR MEDAN SUNAIT 20251	895348147566	dmasulandika@gmail.com
111212053227	YULIANUS LAROSA	AVROS GG MAKANG, NO. 86, KEL. KAMPUNG BARU MEDAN SUNAIT 20358	8136158358	naruliman1211@gmail.com
11121212540	HERMAN ANTONY	BATANG KULU, NO. 09, DS BATANG KULU PEKAN MEDAN SUNAIT 20512	8137620200	ahmad1092@indinet.com
11121212540	HAFIZA HANIK	GG. KAMAR, NO. 101, KEL. NY. KAMPUNG 171 KAMPUNG SUNAIT 30121	8941024626	hufizah10@gmail.com

Gambar 3.1 Data MS Excel Pelanggan

- b. Melakukan pengecekan data pelanggan

Pengecekan dilakukan secara menyeluruh terhadap data pelanggan indihome baik yang sudah melunasi maupun yang belum membayarkan tagihan. Data pelanggan akan dipisahkan menjadi data pelanggan lunas dan data belum lunas. Pengecekan data ini dilakukan melalui situs *e-info payment*.



Gambar 3.2 Tampilan Awal Situs e-Info Payment

- c. Melakukan *reminding call* kepada pelanggan yang belum membayarkan tagihan dan sudah mendekati waktu jatuh tempo. Situs *e-Info Payment* akan menyajikan data status pembayaran pelanggan serta jumlah tagihan yang akan dibayarkan.

Periode	Mata Uang	Jumlah Tagihan	Belum Bayar	Status Pembayaran	Lokasi Pembayaran	Cicilan	Tanggal	Jam
+ Apr 2022	IDR	321,900	321,900	Belum Lunas		Bukan cicilan		
+ Mar 2022	IDR	319,000	0	Lunas	FINNET SUBCA - BIMASAKTI	Bukan cicilan	19-Mar-2022	22:29:34
+ Feb 2022	IDR	567,389	0	Lunas	FINNET SUBCA - BIMASAKTI	Bukan cicilan	18-Feb-2022	22:45:29
+ Jan 2022	IDR	583,000	0	Lunas	FINNET WAY4 - FINNET	Bukan	19-Jan-	11:24:17

Gambar 3.3 Data Tagihan Indihome Pelanggan Melakukan *reminding call* kepada pelanggan untuk mengetahui apakah WIFI IndiHome pelanggan pernah mengalami gangguan jaringan dan semacamnya.

- d. Mencatat hasil *reminding call* pelanggan pada MS Excel yang telah disediakan dengan keterangan berikut:
- 1) Lunas apabila status pembayaran pelanggan tercatat lunas pada situs *e-InfoPayment*
 - 2) RNA (*Ring Not Answer*) apabila nomor telepon yang dihubungi berdering tapi pelanggan tidak menjawab panggilan
 - 3) Akan dibayar apabila pelanggan berjanji akan membayar tagihan segera

- 4) Tidak dapat dihubungi apabila nomor telepon pelanggan salah, berada diluarjaringan, dan panggilan ditolak
- 5) Pemutusan apabila pelanggan mengajukan pemutusan dan sudah dilakukanpencabutan
- 6) Ada gangguan apabila pelanggan mengeluh mengenai jaringan lelet dan WIFI mati

2. Peranan Unit *Payment Collection* dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan mengenai jaringan IndiHome bermacam-macam, mulai dari sinyal dari jaringan WIFI IndiHome yang tidak stabil, besaraan denda yang harusdibayar ketika pembayaran tagihan melewati tanggal jatuh tempo, pelanggan yang merasa terganggu dengan panggilan pengingat dari *customer service*, sistem yang lambat merespon ketika pelanggan melakukan transaksi pembayaran tagihan dan lain semacamnya. Menangani keluhan pelanggan semacam ini bukanlah hal yang mudah bagi *customer service* dan unit *Payment Collection*.

Diperlukan teknik tersendiri dan tahapan yang benar agar dapat mengambil tindakan yang tepat. Pelanggan sering marah-marah ketika haknya merasa tidak terpenuhi, namun tidak paham mengenai kontrak berlangganan yang telah disepakati oleh pihak pelanggan dan pihak perusahaan. Tidak jarang, *customer service* mendapat makian dari pelanggan yang komplain. Hal seperti ini sudah biasa dihadapi oleh *customer service*, namun diperlukan juga mental dan keberanian untuk menjawab semua pertanyaan pelanggan yang terkadang menempatkan kesalahan sepenuhnya kepada pihak Telkom.

Langkah-langkah yang dilakukan *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu:

- a. Mendengarkan keluhan dengan baik dan memberikan perhatian dan fokus secara penuh agar dapat memahami keluhan yang disampaikan pelanggan.
- b. Jangan menyela ketika pelanggan berbicara, biarkan mereka menyampaikan masalah yang sedang mereka hadapi.
- c. Meminta maaf dengan sopan, bukan karena kesalahan yang telah kita lakukan, tetapi karena pelanggan telah mengalami hal yang tidak menyenangkan ketika menggunakan jasa yang kita tawarkan.
- d. Sampaikan solusi yang bisa ditawarkan untuk memperbaiki masalah yang telah pelanggan alami dan mengambil tindakan pencegahan segera agar masalah semacam ini tidak terulang kembali.
- e. Menyampaikan terimakasih kepada pelanggan karena telah memberitahukan kelemahan jasa yang kita tawarkan agar dapat segera diperbaiki.

3. Peranan Unit *Payment Collection* dalam Meminimalisir Tunggakan Pelanggan

Jumlah pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran tagihan mencapai 67% dari keseluruhan pelanggan yang menggunakan layanan WIFI IndiHome. Hal ini menjadi tantangan bagi unit *Payment Collection* untuk menangani bahkan melakukan berbagai macam upaya agar perusahaan tidak sampai mengalami kerugian. Upaya umum yang dapat dilakukan adalah memberikan surat peringatan, denda telat bayar, isolir dan pemutusan layanan. Selain upaya

tersebut, unit *Payment Collection* juga memberikan ketegasan bahwa pelanggan tidak mematuhi kontrak berlangganan akan yang disepakati akan mendapat tindakan lanjutan dari jalur hukum.

Tunggakan yang diciptakan oleh pelanggan memang tidak dapat dihindari karena metode pembayaran pascabayar yang telah ditetapkan. Sebagai alternatif pencegahan tunggakan melewati 3 bulan, unit *Payment Collection* hendaknya merancang sebuah sistem yang dapat menautkan rekening pelanggan dan jumlah tagihan yang harus dibayarkan perbulannya. Karena secara tidak langsung hal ini dapat menjadi pengingat bagi pelanggan agar segera membayarkan tagihannya ketika baru gajian atau semacamnya.

Ketika melewati tanggal jatuh tempo maka jumlah tagihan akan otomatis terbayarkan. Sarana ini masih menjadi rancangan dan belum sepenuhnya diterapkan, karena perlu persetujuan dari pihak pelanggan. Mengingat rekening merupakan privasi dari pelanggan yang bisa saja menimbulkan hal-hal yang bersifat negatif.

KESIMPULAN

Prosedur penagihan piutang yang diterapkan di unit *Payment Collection* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan. Berdasarkan SOP yang berlaku kegiatan penagihan piutang yang dilakukan oleh unit *Payment Collection* melalui tiga cara yaitu pemberitahuan tagihan melalui email atau telepon (*reminding call*) dilakukan oleh *customer service*, pemberitahuan tagihan melalui surat atau tagihan diantar langsung oleh team CTB (*Caring Territory Based*) ke alamat pelanggan.

Peranan unit *Payment Collection* bukan hanya untuk mengingatkan pelanggan terhadap tunggakan IndiHome pelanggan, tetapi unit *Payment Collection* juga harus senantiasa sabar dalam menghadapi keluhan pelanggan dan harus sigap dalam membantu pelanggan yang memiliki masalah pada jaringan IndiHome dan bijaksana dalam memberikan solusi kepada pelanggan yang memiliki permasalahan pada jaringan IndiHome seperti komplain dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan jaringan IndiHome.

Tunggakan dari pelanggan merupakan resiko yang harus dihadapi perusahaan karena pembayaran tagihan menggunakan metode pascabayar. Untuk meminimalisir tunggakan dari pelanggan, unit *Payment Collection* melakukan berbagai upaya agar pelanggan segera melakukan transaksi pembayaran tagihan dan dapat menggunakan layanan jasa WIFI IndiHome tanpa mengalami gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfurkaniati, dkk. (2017). *Pengantar Akuntansi 1*. Medan: Madenatera.
- Asriyanti, D. (2017). Evaluasi Prosedur Pangihan Piutang pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Cabang Batam. <https://docplayer.info/69703641-Evaluasi-prosedur-penagihan-piutang-pada-pt-telekomunikasi-indonesia-tbk-cabang-batam.html>
- Baridwan, Z. (2004). *Intermediate Accounting*. Yogyakarta: BPFE.

Marlina, E. (2021). *Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan Indihome pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat*.
<https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/2810/1/Evi%20Marlina%20-%20JudulPendahuluanDanPenutup.pdf>

Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.

Ningsih, E. P. (2020). *Peran Payment Collection Indihome PT Telkom Witel Riau Daratan*.
<http://repository.uin-suska.ac.id/25899/1/TA%20GABUNGAN.pdf>

Supriyono, R. (2017). *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: UGM Press.

